	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTION DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA		
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-011	VERSIÓN: 02	FECHA: 16/03/2015

AUDITORIA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS

Fecha informe: 10/07/2020

Nombre de la Entidad: Alcaldía Municipal de Cajicá

Proceso Auditado: Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS

Objetivo: Verificación de la oportunidad y/o cumplimiento de respuesta a los usuarios externos e internos del Ente Territorial, frente a la solicitud de Derechos de Petición, Quejas, Sugerencias y Reclamos PQRS.

Lugar de la Auditoria: Oficina de Control Interno - teletrabajo

Equipo de Trabajo de Auditoria:

Martha Eloísa Bello Riaño – Jefe Oficina de Control Interno Alcaldía Municipal de Cajicá.

Luz Dary Cardozo – Profesional Universitaria – Oficina de Control Interno

Funcionarios Entrevistados: Ninguno

Fecha de inicio de la Auditoria: 10/07/2020

Tiempo estimado del proceso de revisión: 8 horas

Fecha de finalización de la Auditoria: 10/05/2020


Herramientas utilizadas: La revisión documental, La observación y La inspección.

Alcance: El periodo a evaluar se encuentra comprendido entre el 1 y el 30 de abril del año dos mil veinte (2020), sobre los siguientes informes de: informe de las PQRS, informe chat institucional mes abril de 2020, informe de retroalimentación de PQRS, mes febrero y marzo de 2020.

Es responsabilidad de la Dirección de Atención al Usuario y PQRS, el contenido de la información consignada y es responsabilidad de la Oficina de Control Interno producir un informe que contenga las observaciones si hay lugar a ellas.

Criterios de Auditoría.

- Constitución Política (Artículo 23 y 74)
- Ley 1474 de 2011 (artículo 76) OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIA Y RECLAMOS, en la Alcaldía Municipal, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar, y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTION DE CALIDAD		
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA		
	CÓDIGO: ES-GC-PC-006-FM-011	VERSIÓN: 02	FECHA: 16/03/2015

- Ley 1755 de 2015, Por el medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo.
- Resolución No. 266 de 2000 Contraloría General de la Nación.
- Circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial, en el cual se imparten las siguientes instrucciones:
- Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- Resolución 136 de 2018. “Por el cual se reglamenta el procedimiento de atención al ciudadano frente a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de la Alcaldía Municipal de Cajicá – Cundinamarca.
- Procedimientos
- Decreto No. 491 de 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- Plan Anual de Auditorias Interna Vigencia 2020.

Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismo de participación ciudadana” establecida en el artículo 12, literal i), de la Ley 87 de 1993, deberá incluir en sus ejercicios de auditoria interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la Administración a los derechos de petición y solicitudes formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el termino para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”. Cuyo objetivo principal es la claridad y la calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias que se registran diariamente en la Alcaldía Municipal de Cajicá – Cundinamarca.

PROCEDIMIENTO UTILIZADO

Plan de la auditoria

Actividad	Fecha	Participantes	Estrategias
Planeación: Realizar seguimiento en virtud del plan de auditorías y/o seguimientos de la Oficina de Control Interno	Julio de 2020	Oficina de Control Interno y Dependencias involucradas	Consulta normatividad vigente

Para ejecutar estos procedimientos, se dispone de talento humano y varios canales de recepción que facilitan a nuestros usuarios el acceso a la Administración Municipal.

CANAL	MODO DE CONTACTO	
Telefónico	Línea telefónica PBX (091) 8837077 - 8795356 Extensiones Control Interno – 131 Dirección TICs - 121 PQRS – 219 Hacienda - 112 Contratación – 123 Presupuesto - 141 Archivo – 138 Tesorería - 139 Recepción – 101 Recaudo - 222	
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos	
Virtual	Correo Electrónico	sechacienda@cajica.gov.co secgobiernoyparticipacion@cajica.gov.co secambienteydesarrollorural@cajica.gov.co inspeccionpolicia1@cajica.gov.co dirgestionhumana@cajica.gov.co secplaneacion@cajica.gov.co seceducacion@cajica.gov.co diratencionalciudadano@cajica.gov.co sectransporteymovilidad@cajica.gov.co secjuridica@cajica.gov.co secdesarrollosocial@cajica.gov.co inspeccionpolicia2@cajica.gov.co secsalud@cajica.gov.co

		secinfraestructurayobraspublicas@cajica.gov.co secgeneral@cajica.gov.co comisariafamilia1@cajica.gov.co archivo@cajica.gov.co secdesarrolloeconomico@cajica.gov.co almacen@cajica.gov.co soportetic@cajica.gov.co dirdesarrolloterritorial@cajica.gov.co dirticctei@cajica.gov.co direquidadyfamilia@cajica.gov.co prensa@cajica.gov.co dirgestionriesgo@cajica.gov.co controlinterno@cajica.gov.co dirplaneacionestrategica@cajica.gov.co sec.economico@cajica.gov.co alcaldia@cajica.gov.co dircontratacion@cajica.gov.co comisariafamilia2@cajica.gov.co
	Sitio web	www.cajica.gov.co
Presencial	Proceso personalizado ante la Ventanilla de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Cajicá.	
Buzones	Se han dispuesto 6 buzones de PQRS, donde los usuarios pueden consignar sus peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias.	

Ejecución del seguimiento

La Oficina de Control Interno del Municipio de Cajicá – Cundinamarca, practicó seguimiento al procedimiento denominado Gestión de Atención al Ciudadano y PQRS.

En este ejercicio se pretende mediante la evaluación independiente y objetiva de evidencias documentales establecer de manera fidedigna fortalezas, falencias, observaciones, sugerencias y/o acciones encaminadas al mejoramiento frente a la atención y respuesta oportuna de los Derechos de Peticiones, Solicitudes, Quejas y Reclamos – PQRS.

La evidencia documental fue suministrada por la Dirección de Atención Integral al Usuario PQRS

La Dirección de Atención Integral al Usuario PQRS, “...brinda atención, orientación e información al usuario o ciudadano; así como la coordinación, recepción y trámite

centralizado a nivel de institucional de las peticiones, quejas, y reclamos que presenten la sociedad, entidades u organizaciones públicas y/o privadas relacionadas con la gestión y administración pública municipal, realizando seguimiento a las mismas para satisfacer sus necesidades y orientación”.

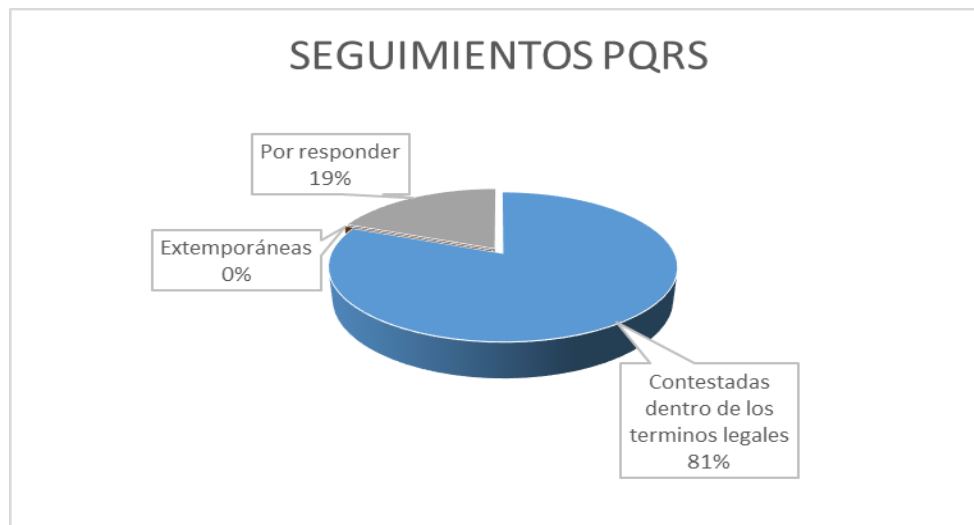
La Dirección de Atención Integral al Usuario PQRS, mediante la realización de informes mensuales, sobre los requerimientos de los ciudadanos, registrados en el aplicativo SYSMAN, señala que si bien es cierto se realiza seguimiento, (correos electrónicos con copia al superior inmediato, llamadas telefónicas a usuarios, encuestas de satisfacción, asesorías sobre manejo aplicativo SYSMAN), es responsabilidad de cada despacho emitir las respectivas respuestas.

Se realiza atención a la ciudadanía través del Chat Institucional
Se realiza informe retroalimentación de PQRS, febrero y marzo de 2020

PQRS recibidas mes abril de 2020

La Administración Municipal durante el mes de abril del presente año, recibió 298 PQRS, de los cuales 25 corresponden a entes descentralizados.

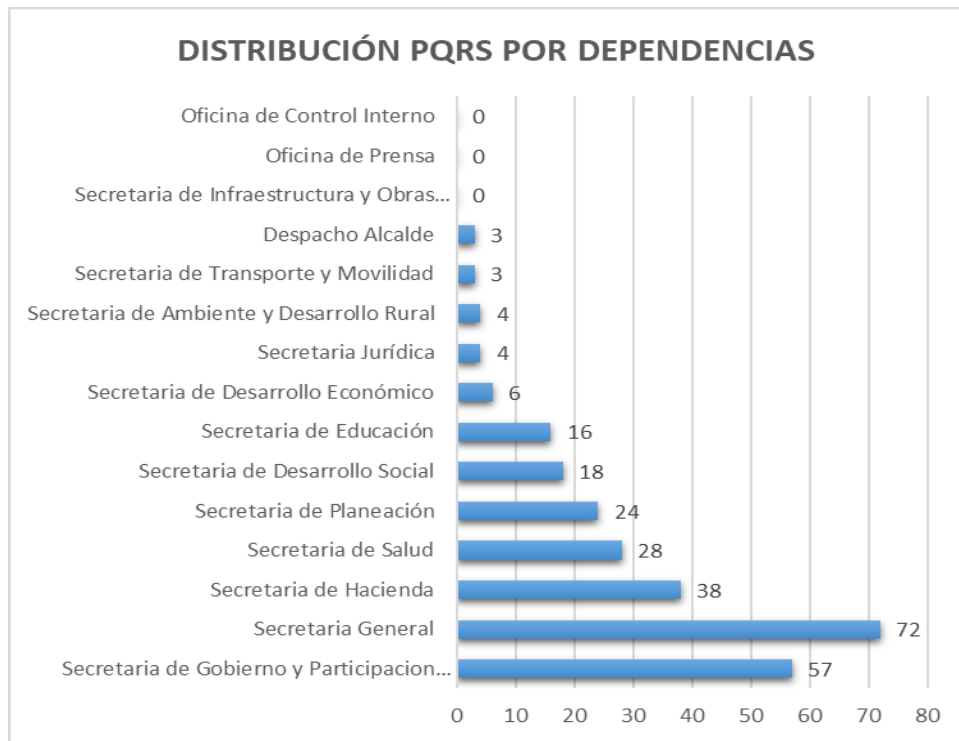
Recibidas	Contestadas dentro de los términos legales	Extemporáneas	Por responder
273	221	0	52



El 81% de las PQRS, recibidas en el mes de abril del año 2020, fueron contestadas dentro del término legal, y el 19% se encuentran dentro del término para realizar contestación.

En el mes inmediatamente anterior se recibieron 818 PQRS, de las cuales 276 continúan sin reporte, es decir, que se desconoce si fueron contestadas dentro del término legal, situación que debilita establecer el cumplimiento oportuno de las PQRS.

Distribución de las PQRS por dependencias



Fuente: Dirección de Atención al Usuario y PQRS

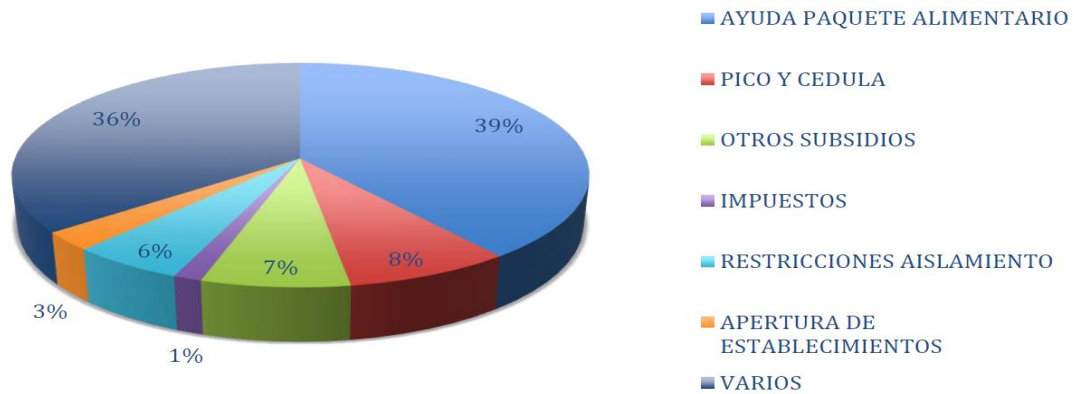
La Secretaría de Gobierno y Participación Comunitaria continúa liderando el mayor número de PQRS recibidas durante el mes de abril, con 57, seguida de la Secretaría General con 72 y la Secretaría de Hacienda con 38.

La disminución de las PQRS, en el mes de abril es contundente, en relación con los meses anteriores, la pandemia del coronavirus covid-19, ha causado una crisis sin precedente en todos los ámbitos de la vida humana, incluyendo la forma de realizar las solicitudes ante entidades públicas y privadas para lo cual no se estaba preparado. La comunidad estaba acostumbrada a demandar servicios presenciales. No obstante, a través de las líneas telefónicas durante el mes de abril de 2020, se atendieron un total de 588 llamadas y 417 mensajes vía WhatsApp.

PQRS recibidas en el primer cuatrimestre del año 2020

PQRS Mes enero de 2020	822
PQRS Mes febrero de 2020	1300
PQRS Mes marzo de 2020	818
PQRS Mes abril de 2020	298

Temas más solicitados



Fuente: Dirección de Atención al Usuario y PQRS

El estado de emergencia que vive el país por cuenta de la pandemia mundial del coronavirus covid-19, ha llevado a la comunidad a cambiar sus prioridades y realizar solicitudes encaminadas a mitigar los riesgos económicos provocados por la pandemia, como son: Ayudas paquetes alimentarios, subsidios, impuestos, entre otros.

Peticiones recepcionadas en la mesa de ayuda CHAT

Peticiones ingresadas a través de la mesa de servicio. De acuerdo con el informe suministrado por la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS, a través de esta herramienta durante el mes de abril de 2020, se recibieron un total de 1227 solicitudes, 925 fueron aceptadas, declina 127 y 175 se recibieron fuera de línea, es decir, que el chat estaba desconectado/no logueado.

Gráfica, recepción de chats



Fuente: Dirección de Atención al Usuario y PQRS

La mesa de ayuda recibió peticiones relacionadas con Soporte usuario predial, Ampliación de fecha de calendario tributario, Pagos sanción a favor de la Alcaldía, Certificado Paz y Salvo predial, Aclaración suspensión de términos, Consulta pico y cedula, Reporte de

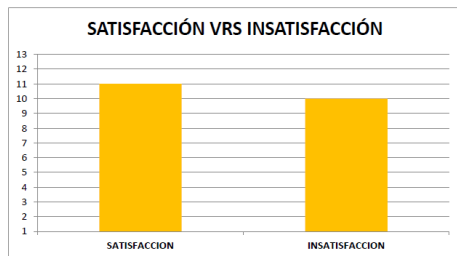
cobro de rutas de colegios privados, Reporte de fallas en el Servidor, Aclaración restricciones de movilidad decreto 062, Solicitud certificado de contrato, información banco de alimentos, solicitud ayuda mercado, información ley seca, entre otros.

Retroalimentación PQRS meses de febrero y marzo de 2020

1. Datos e información

En período comprendido del 01 de Febrero al 29 de Febrero 2020 se recibieron (69) PQR, por lo cual se realizó retroalimentación aleatoria a una muestra de 30% equivalente a 21 PQR, por parte de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS. De lo cual se obtuvieron insatisfacciones, según los usuarios debido a que no se les ha notificado de una respuesta e insatisfacciones por el trámite dado con respecto a la solicitud.

A continuación se muestra la gráfica de comparación entre la satisfacción e insatisfacción con la respuesta dada al usuario.

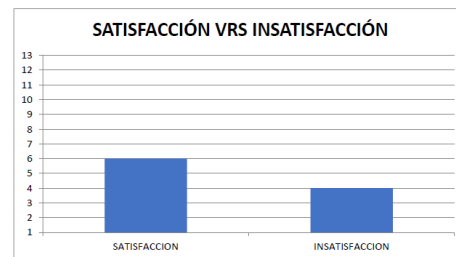


Gráfica 1. Satisfacción vs insatisfacción con la respuesta dada al usuario.

1. Datos e información

En periodo comprendido del 01 de Marzo al 31 de Marzo de 2020 se recibieron (34) PQR, por lo cual se realizó retroalimentación aleatoria a una muestra de 30% equivalente a 10 PQR, por parte de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS. De lo cual se obtuvieron insatisfacciones, según los usuarios debido a que no se les ha notificado de una respuesta e insatisfacciones por el trámite dado con respecto a la solicitud.

A continuación se muestra la gráfica de comparación entre la satisfacción e insatisfacción con la respuesta dada al usuario.



Gráfica 1. Satisfacción vs insatisfacción con la respuesta dada al usuario.

La retroalimentación se realiza desde La Dirección de Atención Integral al Usuario PQRS, a través de muestra aleatoria, mediante el cual los usuarios manifestaron su inconformismo por las respuestas a sus solicitudes.

Fortalezas

Contar con cinco (5) canales de atención al usuario y PQRS.

La continuidad y efectividad del servicio, a través de medios digitales. (Se ha socializado en el sitio web y redes sociales, los canales oficiales de comunicación e información por medio de los cuales se sigue prestando el servicio).

De conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, los informes de Atención al Ciudadano se encuentran publicados en el sitio web www.cajica.gov.co

La Dirección de Atención Integral al Usuario PQRS, continúa haciendo acompañamiento a todas las dependencias, con el fin de fortalecer la cultura de respuesta oportuna.

El informe de retroalimentación PQRS de los meses de febrero y marzo del año 2020, resalta la satisfacción de los usuarios en la atención recibida en la Secretaria de Hacienda, Secretaria de Planeación, Secretaria de Educación, Secretaria General – Dirección Gestión Humana, Secretaria de Salud, Comisaria de Familia I, Comisaria de Familia II, Secretaria de Desarrollo Social, Inspección de Policía II.

Debilidades

El ingreso de PQRS, por canales virtuales diferentes a los correo electrónicos contactenos-pqrs@cajica.gov.co y diratenciónalciudadano@cajica.gov.co.

Observaciones:

<u>No. OBS</u>	<u>DESCRIPCIÓN DE LA OBSERVACIÓN</u>	<u>EVIDENCIA</u>
1	<p>La Oficina de Control Interno en su rol de evaluación y seguimiento presenta a continuación algunos aspectos de mejora que podrían contribuir a fortalecer el procedimiento de atención al ciudadano frente a peticiones, quejas reclamos, denuncias y sugerencias en el Municipio de Cajicá – Cundinamarca.</p> <p>Del análisis antes descrito se destacan los siguientes aspectos:</p> <p>Continuar fortaleciendo las estrategias encaminadas para el trámite oportuno y de calidad a las PQRS.</p>	<p>Revisión documental informe de las PQRS, informe chat institucional mes abril de 2020, informe de retroalimentación de PQRS, mes febrero y marzo de 2020.</p>

Supervisión y Seguimiento de los Planes de Mejoramiento

Como mecanismo de control y en atención a las recomendaciones formuladas, el auditado deberá elaborar un Plan de Mejoramiento Interno, tendiente a corregir y subsanar los puntos susceptibles de mejora, para pronunciarse sobre el particular, cuenta con quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recibo del presente informe.

Para constancia se firma en Cajicá - Cundinamarca, a los diez (10) días del mes julio del año dos mil veinte (2020).

Firma Auditores:

Martha Eloísa Bello Riaño
Jefe Oficina de Control Interno

Luz Dary Cardozo
Profesional Universitaria

Anexos: Informes de Seguimiento PQRS

Proyectó: Luz Dary Cardozo – Profesional Universitaria
Revisó y Aprobó: Martha Bello – Jefe Oficina Control Interno